

Monsieur D. B.

Paris, le 24 juin 2021

N° de dossier : **D2021-03154**
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

La société C que vous représentez, a conclu le 19 juillet 2017 un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur A pour le point de livraison (PDL) n°XXXXX associé à votre maison d'habitation sise XXXXX.

Vous indiquez que vous avez été démarché par le fournisseur A le 19 juillet 2017 alors que vous étiez à votre garage. Vous expliquez que le démarcheur vous a affirmé qu'il était seulement habilité à la conclusion de contrats professionnels, et que vous avez en conséquence signé le jour même deux contrats de fourniture d'électricité, en qualité de représentant de la Société C :

- d'abord pour votre commerce sis XXXXX ;
- mais également pour votre maison individuelle d'habitation sise XXXX

Or, vous affirmez que vous avez reçu le 6 décembre 2019 quatorze factures du fournisseur A, pour un montant total de 9 765,26 euros TTC, régularisant vos consommations d'électricité pour votre maison individuelle d'habitation sise XXXXX, depuis la conclusion du contrat le 19 juillet 2017.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur Z (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

Il apparaît que le contrat souscrit pour le logement sis XXXX a été conclu par la société C que vous représentez. Néanmoins, il porte sur votre maison individuelle d'habitation, pour un usage domestique, ce qui est anormal. Le démarcheur ne pouvait l'ignorer puisque vous avez souscrit en même temps un contrat professionnel pour votre garage. Ce contrat s'analyse donc comme un contrat de consommation que vous avez souscrit en tant que « consommateur » au sens de l'article liminaire du Code de la consommation¹. Les dispositions protectrices du Code de la consommation vous sont donc applicables.

Je constate que le fournisseur A a émis, au titre de ce contrat litigieux, quatorze factures en date du 6 décembre 2019 régularisant des consommations et de l'abonnement du 31 août 2017 au 12 novembre 2019, pour un montant total de 9 765,26 euros TTC.

Je relève que les dispositions des articles L. 224-11 et L. 218-2 du Code de la consommation sont applicables à ce blocage de facturation compte tenu de la requalification du contrat.

¹ Article liminaire du Code de la consommation *consommateur* : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ;

Je précise que, en tout état de cause, l'article L. 224-11 du Code de la consommation aurait été applicable au rattrapage du 6 décembre 2019, conformément à l'article L. 332-2 du Code de l'énergie, car la puissance souscrite dans le contrat de fourniture d'électricité du 19 juillet 2017 n'est pas supérieure à 36 kVA.

En conséquence, le fournisseur A doit annuler les consommations facturées entre le 31 août 2017 et le 12 septembre 2018, l'abonnement facturé entre le 31 août 2017 et le 6 décembre 2017, et mettre en place un plan de paiement pour le règlement de votre solde.

Sur un plan plus général, je recommande au fournisseur A d'appliquer strictement les dispositions prévues aux articles L. 332-2 et L. 442-2 du Code de l'énergie pour l'électricité et le gaz naturel qui étendent l'application de l'article L.224-11 du Code de la consommation aux « *consommateurs finals non domestiques* » qui ont souscrit un contrat pour une puissance électrique ≤ 36 kVA ou pour une consommation de gaz naturel $< 30\,000$ kWh par an.

Je recommande également au fournisseur A d'appliquer les dispositions protectrices du Code de la consommation pour ses clients qui ont souscrit leur contrat à des fins domestiques, même si le contrat a été conclu avec le statut de « *contrat professionnel* ».

Ayant notamment constaté que les dispositions de l'article L. 224-11 du Code de la consommation ne sont pas appliquées, je signale ce dossier à la DGCCRF, par l'intermédiaire de la DDPP (direction départementale de protection des populations) des Hauts-de-Seine (lieu du siège social du fournisseur A).

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée de votre litige.

Vous n'avez reçu aucune facture entre votre mise en service en juillet 2017 et le 6 décembre 2019. Puis, le fournisseur A a émis 14 factures rattrapant les consommations et l'abonnement du 31 août 2017 au 12 novembre 2019, pour un montant total de 9 765,26 euros TTC, au titre du contrat de fourniture d'électricité associé à votre maison individuelle d'habitation.

LA QUALIFICATION DE VOTRE CONTRAT DE FOURNITURE D'ELECTRICITE

Dans ses observations, le fournisseur A refuse d'appliquer l'article L 224-11 du Code de la consommation, limitant les rattrapages de facturation à 14 mois de consommation, au prétexte que votre contrat a été souscrit en qualité de professionnel.

Il apparaît que le contrat de fourniture d'électricité litigieux du 19 juillet 2017 a été signé par la société C, que vous représentez, raison pour laquelle le fournisseur A affirme que ledit contrat est un contrat professionnel.

Néanmoins, je relève que :

- ce contrat porte exclusivement sur le PDL n°XXXX associé à votre maison individuelle d'habitation sise XXXX, et ne concerne pas l'activité commerciale de la société C ;
- un autre contrat de fourniture d'électricité a été conclu à la même date par la société C, que vous représentez, pour la fourniture d'électricité de votre commerce sis XXXXX
- vous expliquez avoir été démarché à votre garage par un prestataire du fournisseur A qui vous a affirmé être seulement habilité pour la vente de contrats professionnels ;
- vous aviez initialement conclu le 14 juillet 2017, soit trois jours avant la date dudit démarchage, un contrat de fourniture d'électricité en votre nom propre avec le fournisseur A qui portait sur le PDL n°XXXX associé à votre maison individuelle d'habitation sise XXXXX.

Dès lors, compte tenu de l'ensemble de ces éléments, j'estime que le contrat conclu le 17 juillet 2017 par la la société C lors du démarchage commercial, portant sur la fourniture d'électricité de votre maison individuelle d'habitation, ne doit pas être qualifié de contrat professionnel.

Ce contrat ayant été conclu en votre nom propre, à des fins domestiques, « [...] *qui n'entrent pas dans le cadre de [...] (votre) activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole [...]* » » suivant l'article liminaire du Code de la consommation, les dispositions du même code lui sont, dès lors, applicables.

LES DISPOSITIONS DU CODE DE LA CONSOMMATION APPLICABLES A VOTRE CONTRAT

- **Les dispositions applicables au contrat souscrit en que « consommateur »**

Le fournisseur A a émis quatorze factures en date du 6 décembre 2019 rattrapant des consommations et de l'abonnement du 31 août 2017 au 12 novembre 2019, pour un montant total de 9 765,26 euros TTC.

Or, l'article L.224-11 du Code de la consommation dispose d'une part que « *Aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être facturée, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le consommateur d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude* ».

L'article L.218-2 du même Code dispose d'autre part que « *L'action des professionnels, pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs, se prescrit par deux ans* ».

Compte tenu de ce qui a été démontré précédemment, ces dispositions s'appliquent au groupe de factures émises par le fournisseur A le 6 décembre 2019.

Dans le cas présent, le fournisseur A ne pouvait plus facturer au 6 décembre 2019 :

- les consommations antérieures au 12 septembre 2018 (relevé du distributeur Z du 12/11/2019 – 14 mois), ce qui représente un total de 19 046 kWh ;
- les abonnements antérieurs au 6 décembre 2017 (factures du 06/12/2019 - 24 mois).

J'ai valorisé les consommations et taxes liées (CSPE, TDCFE, TCCFE et TVA à 20%) à annuler, sur la base des sept factures portant sur la période du 31 août 2017 au 12 septembre 2018 à 4 827,86 euros TTC.

J'ai également valorisé les abonnements et taxes liées (CTA et TVA à 5,5%) à annuler – du 31 août 2017 au 6 décembre 2017 - à environ 136,35 euros TTC.

Soit un total à annuler d'environ 4 964,21 euros TTC.

Ceci représente un abattement de 51 % sur le montant cumulé des factures du 6 décembre 2019.

- **Les dispositions applicables compte tenu de la puissance souscrite**

Le fournisseur A indique dans ses observations que le contrat devait être qualifié de professionnel, ce qui l'autoriserait à facturer vos consommations en remontant sur 5 années en arrière, conformément aux dispositions du Code de commerce applicables.

Toutefois, je rappelle au fournisseur A que, même à ce que le contrat litigieux soit qualifié de contrat professionnel comme il l'affirme dans ses observations, l'article L224-11 du Code de la consommation limitant les rattrapages à 14 mois de consommation peut le cas échéant s'appliquer compte tenu de la puissance souscrite.

L'article L332-2 du Code de l'énergie dispose en effet que :

« *Les dispositions de l'article L. 224-2, de l'article L. 224-3, à l'exception de ses 13° et 16°, des articles L. 224-4, L. 224-6, de l'article L. 224-7 à l'exception de son 2°, des articles L. 224-8 à L. 224-13 du code de la consommation sont applicables aux contrats conclus entre les fournisseurs d'électricité et les consommateurs finals non domestiques souscrivant une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kilovoltampères (kVA), ainsi qu'aux offres correspondantes. Ces dispositions sont d'ordre public* ».

Or, je constate que le contrat de fourniture d'électricité conclu le 19 juillet 2017 portant sur votre maison individuelle d'habitation sise XXXXX a été souscrit pour une puissance de 9 kVA.

Il en résulte que, en tout état de cause, la limitation du rattrapage de consommation prévue par l'article L. 224-11 du Code de la consommation était applicable au contrat litigieux, conformément aux dispositions de l'article L. 332-2 du Code de l'énergie susvisé.

LES DESAGREMENTS SUBIS

Vous avez été démarché directement à votre garage le 19 juillet 2017 par un prestataire du fournisseur A, lequel vous a sollicité pour souscrire le jour même différents contrats exclusivement de nature professionnelle.

Vous aviez déjà conclu, le 14 juillet 2017, un contrat de fourniture d'électricité en votre nom propre pour votre maison individuelle d'habitation associé au PDL n°XXXXX. Or, compte tenu de la souscription d'un nouveau contrat professionnel pour ce même PDL le 19 juillet 2017, ce dernier s'est vu résilié. Le fournisseur A m'a ainsi informé lors de la médiation que ledit contrat était au statut rétracté dans sa base de données clients.

Il ressort de ces éléments que vous avez été démarché dans des conditions que j'estime déloyales par le fournisseur A, car la souscription d'un contrat professionnel à des fins domestiques est susceptible de vous priver du bénéfice des dispositions protectrices prévues du Code de la consommation.

Vous avez par ailleurs reçu quatorze factures d'un montant très important, sans courrier d'accompagnement ni proposition de facilité de paiement. Vous avez alors sollicité le service clients d'A, qui vous a expliqué que la réglementation lui permettait de rattraper votre facturation sur 5 ans, ce qui est erroné. Vous avez demandé une facilité de paiement en 15 mois mais A ne vous a proposé qu'une durée de 10 mois, soit des mensualités de 976,52 euros, que vous ne pouviez régler.

Je note également que le fournisseur A fait valoir dans ses observations que vous ne vous êtes pas manifesté pendant toute la période au cours de laquelle votre facturation était bloquée.

Je relève toutefois que vous pensiez avoir souscrit un contrat professionnel prenant en compte l'ensemble de vos besoins ce qui vous a induit en erreur et ne vous a pas permis de suivre valablement votre facturation en électricité concernant votre maison individuelle d'habitation.

Votre état de solde global au 9 juin 2021 était de 12 455,75 euros TTC. A la suite de l'annulation de consommations et d'abonnements proposée, le solde dû serait ramené à 7 491,54 euros TTC (12 455,75 euros TTC – 4 827,86 euros TTC – 136,35 euros TTC).

Je considère que, étant donné que votre facturation a été bloquée pendant une durée de deux années, le fournisseur A doit mettre en place un plan de paiement sur cette même durée, soit 24 mensualités.

Enfin, j'estime que le fournisseur A devrait maintenir sa proposition de dédommagement de 210 euros HT (15 euros HT par facture de retard) pour les désagréments causés.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A :

- **d'annuler les consommations allant du 31 août 2017 au 12 septembre 2018, ce qui représente un total de 19 046 kWh, conformément à l'article L. 224-11 du Code de la consommation ;**
- **d'annuler l'abonnement allant du 31 août 2017 au 6 décembre 2017, conformément à l'article L.218-2 du Code de la consommation ;**
- **de mettre en œuvre sa proposition de dédommagement de 210 euros HT (15 euros HT par facture de retard) pour les désagréments causés ;**
- **de mettre en place un plan de paiement sur 24 mois pour le règlement du solde restant dû.**

Sur un plan plus général, je recommande au fournisseur A d'appliquer strictement les dispositions prévues aux articles L. 332-2 et L. 442-2 du Code de l'énergie pour l'électricité et le gaz naturel qui étendent l'application de l'article L.224-11 du Code de la consommation aux « *consommateurs finals non domestiques* » qui ont souscrit un contrat pour une puissance électrique ≤ 36 kVA ou pour une consommation de gaz naturel $< 30\,000$ kWh par an.

Je recommande également au fournisseur A d'appliquer les dispositions protectrices du Code de la consommation pour ses clients qui ont souscrit leur contrat à des fins domestiques, même si le contrat a été conclu avec le statut de « *contrat professionnel* ».

Ayant notamment constaté que les dispositions de l'article L. 224-11 du Code de la consommation ne sont pas appliquées, je signale ce dossier à la DGCCRF, par l'intermédiaire de la DDPP (direction départementale de protection des populations) des Hauts-de-Seine (lieu du siège social du fournisseur A).

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

Je demande au fournisseur A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si vous demeurez insatisfait de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, en sachant que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : A
Z
DDPP des Hauts de Seine